

# **Miljöhandbok en sammanfattning**

Maria Dannbäck

Examensarbete

Turism

2011

EXAMENSARBETE	
Arcada	
Utbildningsprogram:	Turism
Identifikationsnummer:	3352
Författare:	Maria Charlotta Dannbäck
Arbetets namn:	Miljöhandbok en sammanfattning
Handledare (Arcada):	Susanna Fabricius
Uppdragsgivare:	
<p>Sammandrag:</p> <p>Syftet med detta arbete är att förenkla uppdragsgivarens nuvarande miljöhandbok, vilken ofta uppfattades som svårläst och väldigt teknisk. Miljöhandbokens uppgift är att förmedla nödvändig information på ett förståeligt sätt åt personer som inte sedan tidigare är bekanta med ämnet. Delsyftet är att Miljöhandboken kunde fungera internt i marknadsföringsuppgifter, och samtidigt öka personalens kunskap angående miljöfrågor. Målet är att göra handboken så lättläst och användbar som möjligt. Arbetet är uppbyggt med hjälp av en teoretisk referensram som grundar sig på inläring, kommunikation och miljö samt strukturerandet av en handbok. Här förs bland annat fram det man bör sträva efter, samt det man bör undvika då man skriver en handbok. En kvalitativ undersökning har utförts, i den intervjuades fyra personer ur företagets personal, alla med varierande arbetsuppgifter. Målet med undersökningen är att få fram ifall handbokens målsättningar, syftet med arbetet, har uppnåtts. Undersökningen utfördes våren 2011. Intervjuerna i sin helhet finns inte tillgängliga i detta arbete då de är sekretessbelagda, i stället presenteras de mer centrala delarna. Frågeguiden som användes finns som bilaga 1, i slutet av arbetet. Den senare delen av arbetet redogör för hur planerandet, utvecklandet och skrivandet av handboken har utförts. Slutligen diskuteras både processen och resultatet samt konsekvenserna av dem. Det som framgick ur resultatet var att ett behov för en ny miljöhandbok finns och att den sammanfattade Miljöhandboken till viss mån uppfyller behovet. Det betyder att arbetets syfte delvis uppnåddes. Utöver det framgick det att varje avdelning behöver en egen anpassad miljöhandbok, vilka gärna kunde innehålla konkreta tips och statistik. Den här sammanfattade Miljöhandboken kunde fungera som modell för vidare utveckling av eventuella handböcker i framtiden.</p>	
Nyckelord:	Handbok, instruktioner, inläring, kommunikation, miljö
Sidantal:	43
Språk:	Svenska
Datum för godkännande:	

DEGREE THESIS	
Arcada	
Degree Programme:	Tourism
Identification number:	3352
Author:	Maria Charlotta Dannbäck
Title:	Environmental handbook a summary
Supervisor (Arcada):	Susanna Fabricius
Commissioned by:	
<p>Abstract:</p> <p>The research objective for this thesis is to simplify the commissioner's Environmental handbook, which is often perceived as difficult to read and very technical. The purpose of the Environmental handbook is to present necessary information in an understandable way to those who are not familiar with the subject. The secondary objective is that the Environmental handbook could be used internally in marketing, and at the same time increase the staff knowledge about environmental issues. The goal is to make the handbook as readable and as useful as possible. The thesis is structured on a theoretical base, which is based on learning, communication, environment and how to structure a handbook. In the thesis you can find what one should strive for and what should be avoided when you write a handbook. A qualitative study was conducted, in which four people from the commissioner's staff; all with different tasks were interviewed. The aim with the study is to find out if the objective with the thesis has been achieved or not. The survey was conducted in the spring 2011. The interviews are not available in this thesis, since they are classified. Instead only the most important parts of the interviews are presented. The question guide that was used during the interview can be read at the end of this thesis as appendix 1. The latter part of the thesis describes how the planning, development and writing of the handbook have been performed. Finally the process, the outcome and the impact of them are discussed. It has emerged from the result of the study that a need for a new environmental handbook exists and that the Environmental handbook, to some extent, satisfies that need; this means that the objective of the thesis was met. But it also appeared that each department would need their own department specific environmental handbook, which could include practical tips and statistics. However this Environmental handbook could serve as a model when developing new handbooks in the future.</p>	
Keywords:	Handbook, instructions, communication, learning, environment
Number of pages:	43
Language:	Swedish
Date of acceptance:	

# INNEHÅLL

<b>1</b>	<b>INLEDNING .....</b>	<b>6</b>
1.1	Företagspresentation .....	6
1.2	Problemställning .....	7
1.3	Syfte och avgränsning .....	8
1.4	Arbetets uppläggning och metodredovisning .....	8
<b>2</b>	<b>ATT SKRIVA EN HANDBOK .....</b>	<b>9</b>
2.1	Inlärnin g och kommunikation .....	9
2.2	Att skriva instruktioner .....	13
2.3	Skapandet av en handbok .....	14
2.4	Olika skeden .....	15
<b>3</b>	<b>MILJÖ .....</b>	<b>17</b>
3.1	Miljömärkning .....	17
3.2	EMAS .....	17
3.3	ISO 14001 .....	19
3.4	ISM-koden .....	19
<b>4</b>	<b>ATT SKRIVA HANDBOKEN .....</b>	<b>20</b>
4.1	Planering .....	20
4.2	Uppbyggnad och genomförandet .....	21
4.2.1	<i>Beskrivning av kapitlen</i> .....	23
4.2.2	<i>Hur handboken uppdateras</i> .....	24
4.3	Metod och resultat av intervjuerna .....	25
4.4	Frågeguide .....	27
4.5	Informanter och utförandet av intervjuerna .....	27
4.6	Resultat .....	28
4.7	Evaluerin g .....	30
<b>5</b>	<b>AVSLUTANDE DISKUSSION .....</b>	<b>32</b>
5.1	Inlärnin g och kommunikation .....	33
5.2	Att skriva handboken .....	35
5.3	Problem och begränsningar .....	36
5.4	Förslag för framtida handböcker .....	37
5.5	Slutsatser .....	38
	<b>Källor .....</b>	<b>40</b>
	<b>BILAGA 1. FRÅGEGUIDE .....</b>	<b>43</b>

## Figurer

Figur 1. Klassisk kommunikationsteori med sändare och mottagare (Dahlén & Lange 2003 s. 61). .....	12
Figur 2 Steg som visar hur EMAS standarden uppnås. (Suomen ympäristökeskus 2010). .....	18
Figur 3 Beskrivning av kapitlen i miljöhandboken. ....	21

# 1 INLEDNING

Miljö och miljöfrågor är ett aktuellt ämne som berör oss alla. Samhället intresserar sig allt mer för sin närmiljö samt för den inverkan människans levnadssätt har på miljön ur ett långsiktigt perspektiv. Konsumenternas behov har samtidigt förändrats, dagens kund är allt mer medveten och därmed också mer krävande. Kriterierna för hur en hållbar miljöpolitik skall skötas blir allt mer stränga, det sker en ständig utveckling, inte bara i Finland utan också på en global nivå.

Det blir allt svårare för företag att skilja sig från mängden. Särskilt för företag som vill framstå som föregångare inom sin bransch, samtidigt som de vill bibehålla sin konkurrenskraft. Många företag har därför valt att kombinera dessa två aspekter. I och med det har temat miljö och miljöledning, ur ett allmänt perspektiv, blivit mer centralt.

Människan har allt mer börjat forska i hållbara lösningar för hur hon kan leva ett mer miljövänligt liv på lång sikt. Under ständig uppsikt är bland annat den mängd utsläpp som påverkar vår planet. Turismens överlevnad finns i en förbättrad omvårdnad om miljön, då turism grundar sig på möjligheten att sälja produkter som för kunden ur sin absoluta närmiljö in i en annan miljö. I fall miljön förstörs finns det ingen miljö och natur att idka turism i.

I det här arbetet presenteras skapandet av en miljöhandbok, vilken kommer att vara till nytta för Företags A:s personal. Företag A fungerar som skribentens uppdragsgivare. Jag har utfört båda mina praktikperioder samt arbetat inom företaget, därmed har jag ett personligt intresse för företaget.

## 1.1 Företagspresentation

Företag A erbjuder sina kunder prisvärda och säkra person- och frakttransporter, samt högklassig rekreation, god mat samt fina utsikter för att göra inköp av olika slag.

Företag A:s trafikförbindelse startade år 1959, med ett fartyg som då trafikerade mellan Finland, Åland och Sverige. Det som i dag är Företag A grundades ursprungligen under

ett annat namn, 1963. Bolaget börsnoterades den femte juli 1995. I dag består rederiet av sju stycken fartyg, vilka trafikerar på Östersjön. Finland, Åland, Sverige och Baltikum utgör företagets huvudmarknad.

Företaget prioriterar sina kunder samtidigt som det strävar efter att bedriva en trygg och miljöanpassad verksamhet. Utgångspunkten för rederiets miljöarbete grundar sig på nationell lagstiftning samt på internationella avtal, men också på ett långsiktigt och aktivt miljöengagemang samt på en strävan efter att vara en föregångare inom sin bransch. Rederiet har utvecklat ett miljöarbete som är mer omfattande än de regler som är stadgade för passagerartrafik på Östersjön. Koncernens huvudkontor samt alla de sju fartygen är alla miljöcertifierade enligt ISO 14001 standarden (är en internationellt accepterad miljöledningsstandard för alla typer av organisationer) och ISM-koden (International Safety Management Code, internationell säkerhetsorganisations kod)

Under året 2010 reste sammanlagt 6,4 miljoner passagerare med Företag A. Omsättningen uppgick under perioden 1 november 2009 till 31 december till sammanlagt 569,9 miljoner euro. Medelantalet anställda i koncernen är 3 104 (3 091), av dessa 1 906 (1 912) i moderbolaget. Landpersonalen uppgår till 771 (777) personer och sjöpersonalen till 2 333 (2 314) personer. Vidare utsågs företaget till vinnare av Suomen Laatupalkinto (Finlands kvalitetspris) 2009. (Viking Line 2011)

## **1.2 Problemställning**

Företag A har varit en föregångare i sin bransch, detta gäller speciellt miljöfrågor. Därför är den existerande miljöhandboken korrekt och välgjord, men tyvärr också väldigt teknisk och svårläst, framför allt för en individ som inte sedan tidigare är insatt i miljöfrågor, vilket är ett problem. Behovet av en förenklad miljöhandbok finns. Den kommer att användas av den del av personalen som arbetar inom marknadsföring och försäljning. Handboken skall också gå att använda inom andra avdelningar inom företaget.

### **1.3 Syfte och avgränsning**

Syftet med detta arbete är att förenkla den nuvarande miljöhandboken. Miljöhandbokens uppgift är att förmedla nödvändig information på ett förståeligt sätt åt personer som inte sedan tidigare är bekanta med ämnet. Delsyftet är att miljöhandboken skall fungera internt i marknadsföringsuppgifter samtidigt som den ökar personalens kunskap angående miljöfrågor.

### **1.4 Arbetets uppläggning och metodredovisning**

Arbetet är uppbyggt med hjälp av en teoretisk referensram som grundar sig på inläring, kommunikation och miljö samt strukturerandet av en handbok. Den teoretiska referensramen har sammanställts med hjälp av elektroniska källor samt litteratur. Den teoretiska delen kommer kort att förklara vad innebörden av miljöledning är, samt att på en allmän nivå diskutera innebörden med inläring, kommunikation och projektarbete. Arbetet kommer att presentera de åtgärder Företag A har gjort för att kunna kalla sig en föregångare inom miljövard. Detta görs genom sammanställandet av en miljöhandbok. Vidare kommer en kvalitativ undersökning att utföras, och en del av personalen intervjuas. Syftet med den kvalitativa undersökningen är att få fram ifall handbokens målsättningar, syftet med arbetet, har uppnåtts. Intervjuerna utgörs av strukturerade frågor, vilket betyder att alla frågor ställs i samma ordning till alla informanter. Svaren är öppna, det vill säga frågorna har inte färdigt givna svarsalternativ. I och med det kan mer information lyftas fram ur dem, eftersom den här typen av frågor ofta ger ett längre och mer innehållsrikt svar.



## **2 ATT SKRIVA EN HANDBOK**

I detta kapitel kommer jag att presentera hur man kan gå till väga för att utveckla en handbok och vad man bör tänka på för att lyckas så bra som möjligt. Bland annat behandlas kommunikation och kommunikationsprocessen samt inläring och olika inläringssätt. Vidare beskrivs det hur man kan gå till väga då man skriver instruktioner. Slutligen noterar jag vad man bör tänka på då man utvärderar uppnått resultat, samt vilken nytta utvärdering av resultat kan föra med sig.

### **2.1 Inläring och kommunikation**

Konkret är inläring förmågan att ta in och percipiera sedan tidigare okänd information, men också förmågan att kontinuerligt utveckla och ändra sitt tänkande. Inläring kan förklaras som en process som sker i växelverkan mellan individen och omgivningen. Det intressanta är att olika människor lär sig på olika sätt, likaså väcks deras intresse på olika sätt. Halttunen et al (2001 s. 20) framhåller det svåra med att nå olika individer med varierande inlärningsätt.

En individ bearbetar den information och kunskap hon kommer i kontakt med genom att fokusera och observera, den nya kunskapen skapas efter det genom analys av observationerna, (Söderholm 2009). Med hjälp av kommunikation meddelar vi oss med varandra, och kommunikation utgör en förbindelse eller en kontakt (Fant & Laurén 1990 s. 32; Premer & Premer 1989 s. 248).

Enligt Fant & Laurén (1990 s. 32-34) sprids idéer och kunskap via kommunikation för att på så vis nå ett speciellt syfte, man därför bör vara noga med att kommunikationen är kontinuerlig. Avbrott kan leda till missförstånd. Madsen (1973 s. 18-25) och Boström & Wallenberg (1997 s. 106-113) framför att det som kan skapa problem inom inläring är väckandet av mottagarens intresse. En intresserad och motiverad mottagare uppnår vanligen ett bättre slutresultat än en icke motiverad mottagare.

Premer & Premer (1989 s. 248) anser att elementen inom inlärningsprocessen är många, på så vis är det svårt att komma överrens om vilka som är de mest betydande. Trots oe-

nigheten inom området har många ansett att behov för ny kunskap samt intresse hos den som skall lära sig är väsentligt för att uppnå ett lyckat resultat. Tillsammans fungerar dessa två faktorer som en drivkraft bakom inläringen. Utöver dessa är motivation ett viktigt delmoment inom inläring, en väl motiverad människa har möjlighet att överträffa sig själv, medan en omotiverad människa endast utför det som är nödvändigt. (Madsen 1973 s. 18-25, 62, 67-69; Boström & Wallenberg 1997 s. 106-113)

Inläring ger upphov till olika åsikter då den inte går att mäta eller bevisa direkt och enhetligt, utan all resultatredovisning är baserad på beteendet vilket är mer indirekt. Det här beror på att inläringen sker i hjärnan: det är de styrande och reglerande mekanismerna i hjärnan som ändras under processen. För att inläringen skall vara lyckad förutsätter det också att den aktiverande motivationsprocessen är aktiverad. Utöver att de ovannämnda faktorerna bör stå i symbios med varandra, försvåras en exakt mätning av människans prestation av att prestationen varierar starkt och att den dessutom är bunden till själva situationen. (Madsen 1973 s. 18-25, 67; Boström & Wallenberg 1997 s. 106-113)

För att öka förståelsen av hur en människa lär sig och hur inläringen i sig fungerar, kan man börja med att skala av processen i mindre delar. Som tidigare nämnts är åsikterna angående dessa delar delad. Överrenskomet är att inläringen börjar med att mottagaren är uppmärksam och motiverad. Inläringen grundar sig på inprägling, sinnet måste registrera intryck och kroppsrörelser. Boström & Wallenberg (1997 s. 83-90) säger att skillnader finns då alla intryck inte registreras och befasts, utan en del faller bort under några timmar till några dagar. De intryck som registrerats ger upphov till en bestående förändring i hjärnan, och den förändringen befäster sig som en del av hjärnan, vilket påverkar både funktion och struktur. Efter det bevaras den nya färdigheten och kunskapen i minnet. Därefter tas den nya kunskapen till vara genom bearbetning, först måste dock kunskapen aktiveras. Slutligen tillämpas den ny inlärd informationen, ofta genom skrift och/eller tal. (Madsen 1973 s. 18-25, 61-74)

### *Olika inlärningssätt*

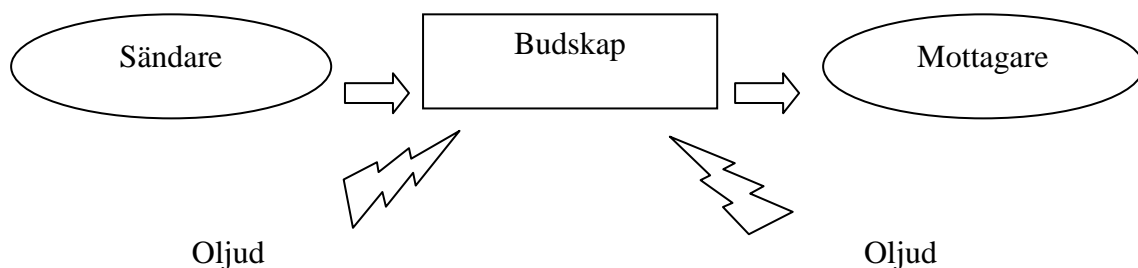
Madsen (1973 s. 61-74) och Boström & Wallenberg (1997: 106-113) skriver att tillvägagångssätten för hur en individ lär sig är många, grunden för dem alla är dock en god planering, och ju noggrannare planeringen är, desto bättre blir förutsättningarna för en god inlärning. Handboken bör alltid vara individuellt planerad för just den specifika situationen den är avsedd för. Utöver det bör handboken väcka läsarens intresse och samtidigt få personen involverad i inlärningsprocessen. Inte bara handbokens innehåll är viktigt för att läsaren skall få ut så mycket som möjligt. Det är också viktigt att läsaren studerar handboken med rätt teknik, eftersom det vanligen är brister i studietekniken som försämrar inläringen. För att försäkra sig om att meddelandet har nått mottagaren samt att mottagaren har lärt sig någonting, bör man be mottagaren föra anteckningar över det nya materialet för att senare sammanfatta det den lärt sig. I fall mottagaren vill få en fullständig överblick över meddelandet bör man också läsa kompletterande material. Till de viktigaste faktorerna inom inläring hör att läsaren reflekterar samt diskuterar den nya informationen med andra. Då dessa steg är genomförda utökas kunskaperna inom området ifall mottagaren har möjlighet att kombinera teorin med praktiken. Det slutliga beviset på lyckad inläring fås då mottagaren blir sändaren och lär ut den tidigare nya informationen till andra som inte innehar kunskap inom det området. Vidare betonas vikten av att varje projekt bör innehålla inte enbart de mål som anknyter till uppdraget, utan också mål som utvecklar inläring och kompetens. Därför bör den som utför projektet eller handboken fokusera på hur inläring skall styras, förmedlas, organiseras och utvecklas. För att stöda kompetens och inlärningsutveckling måste inlärningsmiljöer först skapas, vidare bör metodkunskaper och metodmedvetenhet utvecklas. För att krav på inläring skall uppnås måste inlärningsmiljön vara ändamålsenlig.

### *Kommunikationsprocessen*

Med kommunikation avses den process då en eller flere personer överför någon form av information till en eller flere personer. Det som möjliggör detta är en sändare, ett meddelande och en kanal vilken vidarebefordrar informationsflödet, meddelandet till den eller de slutliga mottagarna. (Permer & Permer 1989 s. 68–69). Dahlen & Lange (2003 s. 61) samt Fant & Laurén (1990 s. 34-35) beskriver en likande syn, med sändare, mot-

tagare samt ett budskap, i form av ett meddelande vilket strömmar genom den ena parten till den andra parten. De kompletterar vidare med att framföra att budskapet lätt kan gå om intet ifall mottagaren distraheras av oljud. Dessa oljud finnas vanligen i omgivningen och består av faktorer som ofta är orsaken till att mottagaren inte uppfattar meddelande så som sändaren avsåg att det var meningen. Dessa faktorer kan vara ointresse på mottagarens sida, brist på engagemang samt slumpässiga störningar. (Löw 1999 s. 126-129)

En handbok skapas och förmedlas via envägskommunikation, vilken är enkelriktad och illustrerad i figur 1 (Dahlen & Lange 2003 s. 61). Andra exempel på enkelriktad kommunikation är bland annat tv, tidningar och reklamblad. Med envägskommunikation följer en stor nackdel, då den inte till sändaren förmedlar i fall dennes budskap har nått fram till mottagaren på det vis sändaren hade tänkt sig. Detta problem kan lösas genom feedback eller återkoppling, med det menas att mottagaren returnerar ett svar på den mottagna informationen. Det är det här som är grunden till ömsesidig förståelse i kommunikationen, vilken också kallas tvåvägskommunikation. (Permer & Permer 1989 s. 68–69; Löw 1999 s. 128-129)



*Figur 1. Klassisk kommunikationsteori med sändare och mottagare (Dahlén & Lange 2003 s. 61).*

Dahlen & Lange (2003 s. 61-63) anser vidare att kommunikation som process bör följa ett förlopp, där både beslut och aktiviteter aktualiseras. Processens utgångspunkt finns hos den som skall erhålla ett specifikt budskap, dvs. mottagaren. I och med det bör mottagaren identifieras, kartläggas och analyseras, eftersom det är mottagaren som påvekar när, hur och var någonting sägs, samt vem det är som säger det. Utöver det är det viktigt att det på förhand bestäms vilken respons man vill ha av mottagaren. Detta eftersom respons är eller kan vara kognitiv, vilket innebär att det skapats medvetenhet och kunskap

hos mottagaren. Via kognitiv respons kan man få mottagaren att handla, till exempel att utföra en viss aktivitet. (Permer et al 1989 s. 68–69)

Då man använder sig av ett projekt eller en handbok kan man närma sig flere intressenter på en gång. Permer et al, (1989 s. 68–73) anser att här är det budskapet som skickas åt mottagaren, och då finns det tre överväganden man bör göra, först bör innehållet som skall kommuniceras bestämmas. Efter det bör det fastslås hur det som skall kommuniceras skall struktureras på ett logiskt vis. Slutligen anser Boström & Wallenberg (1997 s. 24) att det bör bestämmas hur det som framförs skall formateras på ett symboliskt vis, till exempel genom att man använder illustrationer. Utöver det bör sändaren fundera över hur han/hon kodar ett meddelande samtidigt som han/hon funderar på hur mottagaren kommer att avkoda meddelandet. Detta är viktigt eftersom olika individer uppfattar samma saker på olika sätt. Likaså är valet av överföringskanal av betydelse, eftersom det är överföringskanalen som säkerställer att budskapet verkligen når mottagaren. Här kan man välja mellan att använda personliga kanaler, t ex. olika aktörer eller opersonliga aktörer, och t ex. varierande händelser som skapar en viss atmosfär. Vidare bör man välja vem det är som skall fungera som framförare av meddelandet, framhåller Dahlen & Lange (2003 s. 61-63).

## **2.2 Att skriva instruktioner**

Med instruktioner menar man de anvisningar som är nödvändiga för utförandet av en specifik uppgift. Det finns många olika tillvägagångssätt för hur man bör framföra instruktioner, eller anvisningar. Då man skriver en handbok blir resultatet vanligen bättre i fall man funderar över hur man bör skriva och för vem det är man skriver. Vidare bör skribenten fundera på språkets tydlighet och på hur det skrivna uppfattas. Dessutom sållas samtidigt den överflödiga informationen bort. Ju tyligare man skriver desto mindre är risken för eventuella missförstånd eller misslyckanden. Fant & Laurén (1990 s. 88) framför vidare att instruktionerna för de specifika arbetsmomenten för vara i en korrekt samt logisk ordning. Illustrationer får gärna finnas med, då dessa ofta förtydligar budskapet ytterligare. Också Husu m.fl. (2000 s. 105-106) och Forssbeg (2004) anför lika-

dana synpunkter. Hur instruktionerna framförs och vilka kriterier som bör användas vid framförandet av instruktioner beror helt på instruktionernas läggning. Trots det kan vissa gemensamma kriterier och regler ofta följas, oberoende av ämnet. Forsberg (2004). Framför vikten av att fastställa för vem det är man skriver, man bör beakta läsarens kunskapsnivå, samt varför man skriver. I och med det kan skribenten skilja mellan det nödvändiga och det som för läsaren är onödigt. Vidare bör det eftersträvas att olika sorters information hålls isär. Texten bör struktureras i tidsordning, dvs. alla skeden bör var relevanta, här kan skribenten bland annat använda sig av numrerade listor. Illustrationer underlättar och förenklar, mottagaren ser ofta meningen tydligare då man använder bilder. Slutligen bör instruktioner testas, eftersom man på så vis kan testa i fall instruktionerna är begripliga eller ej, samt i fall de fungerar. (Korpela 2007, Fant & Laurén 1990 s. 88)

## **2.3 Skapandet av en handbok**

Att skapa en handbok kan jämföras med utförandet av vilket projekt som helst, processen är aldrig exakt den samma men tillvägagångssättet baserar sig oftast på en liknande grund. Denna grund kan kallas forskningsprocessen. Vidare har fyra särdrag kommit att prägla ett projekt, eller en handbok. Ett av dessa särdrag är att fastställa projektets mål. Ett andra särdrag är uppfattningen om att ett projekt eller en handbok på förhand har ett fastställt slutdatum. I och med att leveranssäkerheten har blivit ett konkurrensmedel har det kommit att bli allt mer betydelsefullt att tidtabeller håller. Bland annat förklarar Lööw (2001 s. 56-57) att ett tredje särdrag är faktumet att både projekt och handböcker ofta präglas av att det skall finnas en på förhand bestämd ram. Det slutliga särdraget är faktumet i att projekt ofta präglas av antingen en tillfällig eller en fast organisation. Macheridis (2001 s. 15-19) säger att dessa särdrag direkt knyter ihop både processen och själva resultatet. Utgångspunkten är att betona vikten av att beakta vissa särdrag då man leder och styr ett projekts eller en handboks livscykel så ändamålsenligt och effektivt som möjligt. (Bengtsson & Bengtsson 2002 s. 4-5, 31-32)

Då man skriver en handbok eller genomför ett projekt är det viktigt att man ser upp för eventuella fallgropar, planering och att arbeta steg för steg framförandet är viktigt. Lööw (2001 s. 16, 34-36) nämner några eventuella fallgropar man bör undvika, bland annat att göra en otillräcklig planering, och ännu värre är att fortskrida med ett projekt som inte håller sig till planen. Vidare bör allt vara tydligt, vilket minskar risken för eventuella missförstånd. Andra fallgropar är en avsaknad av avgränsning eller en för liten avgränsning, samt risken för att helheten blir för stor för att kunna hanteras.

## **2.4 Olika skeden**

Enligt Macheridis (2001 s. 145-146) bör forskaren till en början fundera över hurudan typ av handbok det är frågan om, i fall de olika faserna löper parallellt eller i fall de olika faserna avlöser varandra. Då detta har bestämts kan man sätta i gång med de olika faserna. Då forskaren har klargjort problemformuleringen är nästa steg insamlandet av information. Tillvägagångssätten för hur information samlas in är många. Vanligen grundar sig informationen på en blandning av primärdata och sekundärdata. Primärdata är forskarens egna förstahandsiakttagelser, medan sekundärdata är tidigare tillgängliga dokument som andra har skrivit i ämnet i fråga. Primärdata kan samlas in genom fältundersökningar, medan man vanligen använder sig av skrivbordsundersökningar vid insamlandet av sekundärdata. Det är också möjligt att använda sig av en kombination av båda. (Bengtsson & Bengtsson 2002 s. 48, 110)

Då insamlandet av information inleds bör forskaren ställa sig själv några frågor innan själva arbetet kommer i gång. Bland annat bör man fundera på ifall den information man söker är relevant och av betydelse för ens problem. Vidare bör man ställa sig frågan ifall informationen i fråga kan bidra med svar på ens frågeställningar samt ifall den stöder eventuella hypoteser och ifall den i så fall kan granskas och prövas. Dessutom bör forskaren tänka på i fall hans/hennes resurser är tillräckliga. (se Bengtsson & Bengtsson 2002 s. 44-46). Slutligen anser Bengtsson & Bengtsson (2002 s. 66-70) att man bör ställa sig kritisk till det material som samlats in. Detta kan göras bland annat genom jämförandet av material och synpunkter. På så vis kan man försöka fastställa ifall käl-

lans innehåll är sant eller falskt och i fall innehållet är brukbart eller oanvändbart. Framförallt bör informationen vara sanningsenlig, man får aldrig anta någonting. I stället bör man pröva forskningsmaterialet, gällande både dess relevans och precision. Materialets kvalitet innehåller både en aspekt som berör dess innehåll ur en *vad*- synvinkel samt en aspekt som berör dess innehåll ur en *hur väl*- synvinkel. (Halttunen et al. s. 17-20, 59-61)

Bengtsson & Bengtsson (2002 s.72–74) framför vikten av att sortera och bearbeta det insamlade materialet. I fall detta inte görs blir all ansträngning fruktlös. I stället bör den insamlade informationen struktureras i samklang med det som framkommit i problemformuleringen. Med det menas att tidigare ställda frågor eller hypoteser måste få ett svar. För att underlätta bearbetandet av information kan man dela in det insamlade materialet i olika delar, i informationsbitar. Dessa informationsbitar delas in i kategorier och de som är liknade sammanförs, kategorierna fortsätter i under kategorier och vidare tills all information är uppdelad och strukturerad.(Halttunen et al s. 22-25)

### *Utvärdering av resultat*

Det resultat som uppnåtts bör alltid utvärderas, responsen utvärderingen ger är guldvärd (se Halttunen et al s.67). I och med att resultatet utvärderas framförs idéer och åsikter av andra, likaså bör skribenten själv reflektera över det uppnådda resultatet och varför resultatet blev som det blev. I denna process framkommer också ifall man har uppnått sitt syfte, och om inte så varför. Macheridis (2001 s. 154-155) betonar att det är just detta som leder till kompetensutveckling. Löw (1999 s. 100-101) diskuterar vikten av att utvärdera resultatet, man bör kontrollera hur väl målen har uppnåtts. Sådant som kan framföras i en utvärdering är bland annat hur väl syftet uppfylldes, vad som gjordes bra, och vad som gjordes mindre bra, vad som kunde ha gjorts bättre, samt hurdant resultatet blev.



### **3 MILJÖ**

Miljöpolitik och miljöfrågor i allmänhet har under de senaste åren blivit allt mer centrala i vårt vardagliga liv samt i företag och organisationer. Det bygger på insikten om att samspelet mellan miljö och natur är begränsat och insikten om att naturresurserna inte är obegränsade. Men Peterson (1997 s. 8-12) framför också politikers växande intresse för miljöledning och miljöpolitik, det har kommit att stå högt på politikers agenda. Det som inte bara skiljer partierna åt, utan också individer, är tillvägagångssättet för hur man kan uppnå förbättringar i miljön. (ISM-code 2002; Suomen ympäristokeskus 2010)

#### **3.1 Miljömärkning**

Med hjälp av miljömärkning kan en tjänst eller en vara garantera att den uppfyller vissa miljökrav. Trots det bör man ställa sig kritisk till miljömärkningar, då dessa inte garanterar att produkten eller tjänsten är bra för miljön. Miljömärkningen prioriterar ett mer miljövänligt alternativ, som utgör en mindre miljöbelastning än liknande produkter och tjänster som inte är miljömärkta. (Suomen ympäristokeskus 2010, ISM-code 2002)

#### **3.2 EMAS**

EMAS är det miljölednings- och miljöredovisningssystem som används inom EU (Eco Management and Audit Scheme). Det var EU:s miljöministrar som drog i gång EMAS år 1993, men förordningen började först tillämpas i april 1995. Den står för ”En hållbar utveckling” och är tillgänglig för alla organisationer och företag. Syftet med EMA:s är att organisationer och företag skall uppmuntras till att utveckla sitt miljöarbete, och man önskar att företag och organisationer skall vara systematiska och enhetliga i sin utvecklings arbete. Det är på frivillig basis man kan ansluta sig till EMAS. (Brorsson & Larsson 1998 s. 17-40; Suomen ympäristokeskus 2010)

Systemet innehåller områden som berör bland annat miljöutredning, miljömål och miljöprogram. Trots att företag och organisationer kan ansluta sig till EMAS på frivillig basis följer ett stort antal både interna och externa fördelar med anslutandet. Till de externa fördelarna hör främst marknadens positiva inställning till företag som anslutit sig till EMAS, eftersom dessa företag visar ett större intresse och ansvar gentemot miljöarbete. Vidare kan ett företag som har anslutit sig till EMAS vanligen dra nytta av de då relationer till kontrollmyndigheter förbättras. Utöver det kan man säga att de interna fördelarna som kan uppstå är bättre kontakt till kunder av olika slag samt förbättrade relationer till investerare och aktieägare. Dessutom medför ett utbrett miljöarbete kunskap på nya områden samt möjligheter att nå nya och andra marknader. EMAS och ISO 14001 har fler likheter än olikheter, trots det skiljer de sig åt på två viktiga punkter. Den första punkten är att EMAS föreskriver att företag skall publicera sitt miljöarbete på ett sådant vis så att det också är förståeligt för allmänheten och att det skall vara möjligt för allmänheten att följa med hur företagets miljöarbete utvecklar sig. Den andra skillnaden är att EMAS kräver att företaget skall fortsätta förbättra och utveckla sitt miljöarbete så att det ständigt uppnår den ekonomiskt och tekniskt bästa genomförbara nivån. I figur 2 kan man se den här skillnaden, samtidigt som figuren visar hur EMAS införas. (Peterson 1997 s. 8-16; Almgren & Brorson 2003 s. 7-20; Suomen ympäristökeskus 2010)



Figur 2 Steg som visar hur EMAS standarden uppnås. (Suomen ympäristökeskus 2010).

### **3.3 ISO 14001**

ISO 14001 är den internationella miljöledningsstandardens huvudstandard. Den används som grund i stort sett världen över i varierande organisationer i olika branscher, då man fastställer organisationers miljöledning. Standarden innehåller grundelementen för vad som utgör en effektiv och fungerande miljöledning. Användningen av ISO 14001 förutsätter att organisationen definierar sin miljömålsättning samt fastställer ledningens deltagande. Eftersom det är ledningens närvaro i organisationen som möjliggör en väl fungerande miljöledning. Vidare krävs det att organisationer som grundar sin miljöledning på denna standard följer vissa begränsningar. Till dem hör miljöpolitik, planering och organisering, utförande, uppföljning och korrigering samt ledningens närvaro. Dessa begränsningar bör finnas närvarande likt en röd tråd genom hela organisationens verksamhet. Vidare krävs att organisationen sammanställer alla fakta, både dess miljöinverkan samt miljöbelastning. Utöver det krävs det att organisationen tar tag i de brister som finns samt ordnar miljövänliga alternativa och förbättringar, samt genomför dem. Samtidigt förbättras organisationens processer och deras funktionalitet ur en miljövänlig synvinkel. (Larsson 1998 s. 17-40; Almgren & Brorsson 2003 s. 15-20; Suomen ympäristokeskus 2010)

Då organisationen uppfyller kraven i ISO 14001, tilldelas den ett certifikat av ett oberoende certifieringsorgan. Med det avses att det inte finns en specifik standard som bör uppnås, i stället bygger standarden och certifikatet på att det sker en kontinuerlig förbättring. (Larsson 1998 s. 17-40; Almgren & Brorsson 2003 s. 15-20; Suomen ympäristokeskus 2010)

### **3.4 ISM-koden**

Med ISM-koden avses International Safety Management, vilket är ett dokumenterat säkerhets- och miljösystem vilket säkerställer att alla inom organisationen fungerar så som det är överrenskomet i både säkerhets och miljöfrågor. Vidare säkerställer certifikatet

att verksamhetens miljöpåverkan följer angivna direktiv, regler och lagstiftningar. Det är en internationell standard vars uppgift är att säkra tryggheten och miljöledningen på skepp och båtar, samt förhindra och förminska nedsmutsning och utsläpp.

Certifikatets huvuduppgift är att garantera säkerheten till sjöss, att förhindra att människor kommer till skada och att undvika att miljön samt omgivningen kommer till skada. Certifikatet uppkom 1994. (ISM-code 2002)

## **4 ATT SKRIVA HANDBOKEN**

I det här kapitlet beskriver jag hur jag har gått till väga då jag har planerat, utvecklat och skrivit handboken. Här tas också upp det som tidigare har förts fram i den teoretiska referensramen. Vidare framkommer att jag har undersökt i fall miljöhandboken har uppnått sitt syfte eller ej och hur jag gick till väga, samt hurdana svar jag fick. Frågeguiden som användes samt svaren kommer dock endast att beskrivas i viss mån, eftersom intervjuerna i sig är sekretessbelagda. Frågeguiden finns som bilaga längst bak i arbetet. Slutligen, då alla skeden av projektets tillkomst har behandlats, kommer jag att evaluera, analysera och diskutera mitt resultat.

Handboken i sig är ett uppdrag av Företag A, som fungerar som min uppdragsgivare. Företag A ansåg att det var i behov av en förenklad Miljöhandbok, eftersom den tidigare Miljöhandboken är mycket teknisk, samtidigt som den för många kan uppfattas som svårläst.

### **4.1 Planering**

Planeringen av projektet kom i gång vintern 2010, genom möten med personer som arbetar för Företag A, som blev min uppdragsgivare. Till en början hade vi vissa problem då det gällde fastställande av exakt vad det var jag skulle göra, slutligen ansågs det att ett behov för en förenklad version av den nuvarande Miljöhandboken och kontrolldelen fanns.

Till en början funderade vi på hur handboken skulle se ut, vad den skulle innehålla, samt på vilken teoretisk referensram skrivandet skulle basera sig på. Handboken skulle innehålla de mest väsentliga och centrala delarna ur den korrekta Miljöhandboken och kontrolldelen. Vi kom också fram till att den bör vara mer lätt- och snabbläst, för att på så vis ge en person som inte är särskilt insatt i miljöfrågor en fin helhetsbild av Företag A:s miljöarbete.

Då jag har utarbetat handboken skickas den till min kontaktperson hos Företag A. Personen evaluerar den, och ger mig feedback, samt ger mig förslag till eventuella förbättringsåtgärder. Då min kontaktperson är nöjd med handboken kommer jag att fortsätta genom att testa handboken på en del av personalen. Det resultat som då framgår kommer att användas som underlag för ytterligare förändringar innan handboken slutligen är klar.

## 4.2 Uppbyggnad och genomförandet

Handboken består av en inledning och fyra kapitel: miljöpolicy, miljöaspekter-miljöutredning, miljömål och utbildning, medvetenhet och kompetens (se figur 3). Alla kapitel är skrivna i samma stil för att på så vis ge texten ett bättre flyt som samtidigt gör den mer lättläst.

Miljöpolicy	Miljöaspekter, Miljöutredning	Miljömål	Utbildning, Medvetenhet & Kompetens
-------------	----------------------------------	----------	---

*Figur 3 Beskrivning av kapitlen i miljöhandboken.*

Handboken är skriven i PDF-form (Portable Document Format) vilket är ett digitalt dokumentformat. Materialet visas på skärmen i samma form som det har då det är utskrivet. Läsaren kan lätt hitta det stycke i texten som han eller hon för stunden vill hitta genom att använda sig av sökfältet. I sökfältet skriver läsaren in det ord han eller hon vill

läsa om eller ett ord som kan relateras till en specifik text. Alla områden i texten som innehåller just det ordet visas genast för läsaren. Själva texten har ett för läsaren skönt flyt, man kan tydligt följa den röda tråden genom hela handboken. Styckena och kapitlen är indelade så att det för läsaren är både enkelt och effektivt att läsa dem, samtidigt som tydligheten i dispositionen hjälper läsaren att både hitta och att förstå det hon eller han läser. Det är inte endast innehållet som är viktigt, utan också hur innehållet i texten är presenterat. Förutom det har en del ord valts ut och förstärkts genom att göra dem tjockare än den övriga texten. Dessa ord är av stor betydelse för att man som läsare av handboken snabbt och effektivt skall förstå det centrala budskapet. Orden i fet stil fungerar också som ett hjälpmedel för ögat då läsaren lättare kan hitta någonting specifikt i texten. Ögat faller lättare på det som sticker ut från mängden. Vidare kommer det att i slutet av styckena finnas länkar som länkar vidare från den förenklade miljöhandboken till den korrekta miljöhandboken så att läsaren snabbt och effektivt kan fördjupa sin läsning. Dessa sätts in av uppdragsgivaren, eftersom jag inte har befogenheter att göra det. Det längsta kapitlet, kapitel två: miljöaspekter-miljöutredning är indelat i mindre underkapitel för att ytterligare förenkla både läsandet samt hittandet av en specifik text eller betydelse.

Handboken är en förenklad och förkortad version av Företag A:s korrekta miljöhandbok och kontrolldel. Den har blivit utformad utifrån mina egna erfarenheter och åsikter. Jag har själv arbetat inom företaget och tyckte att jag fick lite information angående företagets miljöverksamhet. Då jag på egenhand försökte komma igenom företagets miljöhandbok för att på så vis utöka mina kunskaper inom området insåg jag att det var lättare sagt än gjort, eftersom materialet var invecklat och aningen byråkratiskt för en nybörjare som jag. På dessa grunder har jag sedan utvecklat en handbok som jag själv tyckte var enklare att läsa och som gav läsaren de mer väsentliga delarna av företagets miljöarbete. Jag har testat den på en del av personalen som arbetar för Företag A samt använt mig av deras åsikter för att ytterligare forma handboken för att göra den så effektiv och användbar som möjligt.

Innan arbetet med handböckerna kunde komma i gång, samlade jag material och skrev teorin. Teoridelen väckte både tankar och idéer till liv, särskilt då det gällde inläring, men också själva utvecklandet av handboken. Den för mig nya kunskapen fick mig att

inse att det är många olika element man bör beakta då man gör ett verktyg som skall ge andra ny eller kompletterande information, eftersom alla människor är så olika och tar till sig information på olika sätt.

Då jag sedan kunde börja utforma handboken började jag med att först läsa både den korrekta miljöhandboken samt den separata kontrolldelen. Då jag hade bekantat mig tillräckligt med materialet använde jag mig av en penna för att stryka över och kombinera information som för mitt syfte antingen var oväsentlig eller upprepanad. Efter det slog jag samman all kvarvarande information på ett nytt dokument, och slutligen bearbetade jag layouten, samt gjorde det för läsaren möjligt att följa en röd tråd igenom hela texten. Ett annat för mig viktigt mål var att avsevärt förkorta handboken från dess ursprungliga längd, syftet med detta var att försöka garantera mig om att alla läsare både orkar och hinner läsa igenom den. Då handboken var klar skickade jag in den till min kontakt hos Företag A som skulle ge mig feedback, vilken jag sedan skulle använda mig av som grund då jag gjorde de sista ändringarna i handboken innan jag testade den på personalen. Detta skedde aldrig. I stället har jag försökt att korrigera handboken enligt den feedback jag fick av mina informanter i kombination med den feedback jag hoppas att jag kommer att få av min uppdragsgivare.

#### **4.2.1 Beskrivning av kapitlen**

Den sammanfattade miljöhandboken inleds med en allmän inledning, vilken presenterar vad det är läsaren har framför sig. Det första kapitlet: Miljöpolicy, beskriver Företag A:s miljöpolicy på en allmän nivå, längre fram i kapitlet förs företagets interna miljörevision fram, vilken presenteras med en underrubrik med samma namn.

Det andra kapitlet, Miljöaspekter-miljöutredning, är handbokens längsta kapitel och det är det kapitlet som är indelat i de flesta underrubrikerna. Jag valde att dela in kapitlet i flere underrubriker därför att det skulle underlätta läsaren då han eller hon sökte en specifik text. Underrubrikerna är tydligt namngivna och finns alla tillsammans med rubrikerna i innehållsförteckningen. Meningen med underrubrikerna är också att ge texten i sin helhet ett bättre flyt vilket gör det enklare för läsaren att följa med.

I det tredje kapitlet presenteras företagets miljömål, och de förs fram med hjälp av en figur. Figuren är indelad i olika områden. Detta gör det tydligare för läsaren samtidigt som det effektiviserar intagandet av information. Meningen med figuren är också att knyta samman allt det som förts fram i handboken, figuren gör det mer visuellt vilket kan uppfattas av många som ett fint hjälpmedel, då det gäller att bättre förstå helheten.

Det sista kapitlet är ett mer allmänt kapitel som kort behandlar tre områden: utbildning, medvetenhet och kompetens. Här tas det upp hur företaget utbildar sin personal för att göra den mer miljömedveten och vem det är som bär ansvaret för att personalen skall utbildas osv.

#### **4.2.2 Hur handboken uppdateras**

Den sammanfattade versionen av Miljöhandboken och kontrolldelen finns hos företag A, sparad både som PDF- fil och som ett Word- dokument (dokumentfil för ordbehandlingsprogrammet Microsoft Word). Word-dokumentet kommer att fungera som grund för framtida förändringar och uppdateringar. I och med att all information finns hos uppdragsgivaren i elektronisk form förenklar det framtida bearbetning av den mer lättlästa versionen av Miljöhandboken och kontrolldelen. Eftersom både Miljöhandboken och kontrolldelen, de korrekta versionerna, uppdateras kontinuerligt måste det också vara möjligt att kontinuerligt uppdatera den mer lättlästa versionen av dem. Det viktiga är att all information hålls relevant, korrekt och att Miljöhandböckerna ändras och förnyas i takt med att företagets miljöarbete ändras och förnyas. Det är främst företagets miljökoordinator som kommer att ha tillgång till Word- versionen av den mer lättlästa miljöhandboken och kontrolldelen. Den delen av personalen som miljöhandboken riktar sig till kommer endast att ha möjlighet att läsa pdf-versionen.



### 4.3 Metod och resultat av intervjuerna

Man kan använda sig av antingen en kvalitativ undersökningsmetod eller av en kvantitativ undersökningsmetod, eller så kan man välja att kombinera de båda metoderna. Utgångsläget för den kvantitativa undersökningsmetoden är att mäta, förklara och beskriva ett visst fenomen (Lundahl & Skärvad 1999 s. 101-104, 135, 94-100). Vanligen består den kvantitativa undersökningsmetoden av en process som kan delas in i tre olika faser: planering, datainsamling och analys av resultatet. Den kvantitativa undersökningen är vanligen opersonlig då forskaren koncentrerar sig på att forma svaren genom kodning och på så vis bearbeta dem. Vidare framför Bell & Bryman (2003 s. 322, 361) att den kvantitativa forskningsmetoden är mer fast till sin struktur på grund av att intervjuerna standardiseras.

Lundhal & Skärvad (1999 s. 101-104, 135) framför att den kvalitativa undersökningsmetoden är mer personlig, den grundar sig på att analysera och tolka det resultat som uppnåtts, vilket vanligen är mer fylliga och mångfacetterade. Vanligen använder man sig av individer och grupper som studieobjekt. Man använder sig ofta av den kvalitativa undersökningsmetoden då man vill beskriva, analysera och tolka beteendet hos till exempel individer eller hos en grupp. Vanligen går det in på en mer djupnivå vilken är svår att uppnå i fall man i stället skulle använda sig av den kvantitativa undersökningsmetoden. (Bell & Bryman 2003 s. 322, 361-362).

#### *Intervjuteknik*

Intervjuteknik är en metod man kan använda sig av då man är i behov av att samla in data, den person som intervjuar ställer frågor som informanten svarar på, meningen är att få fram så mycket information om ämnet som möjligt, och den som leder intervjun bör akta sig för att ställa ledande frågor samt försöka att inte fiska efter specifika svar. Vidare bör man sträva efter att hålla intervjun i dialogform. Man använder de svar som man fått som råmaterial, data i sin undersökning. I fall man använder sig av den kvalitativa undersökningsmetoden är intervjun vanligen o- standardiserad, eller ostrukturerad vilket konkret betyder att informanten har mera frihet då han/hon svarar på frågorna.

Vidare anser Bell & Bryman (2003 s 360-61) att kvalitativa intervjuer är mer följsamma vilket betyder att den som intervjuar har lätt för att följa med i den riktning informantens svar går, vilket också ökar chansen för eventuella oväntade svar. Den information som man får under intervjuens gång bör transkriberas, och därefter analyseras materialet och kopplas i hop med en teoribaserad grund. På så vis kan forskaren se ifall resultaten stämmer överens med varandra. Detta resultat, ifall de stämmer eller inte, analyseras sedan ytterligare (Lundahl & Skärvad 1999 s. 115-122).

Löw (1999 s 51-53) betonar vikten av att lyfta fram syftet för själva arbetet då man utvecklar sina frågor, samt då det fastslås vilka som kommer att bli informanter, vilket man även bör göra då man utvärderar vilka förväntningarna och önskemålen är. En bra teknik är att intervju personer genom att använda sig av en mer samtalsaktig intervju-metod, en kvalitativ metod, och för att detta skall lyckas bör frågemetodiken vara väl uttänkt och utvecklad. Löw (1999 s. 52) fortsätter med att diskutera vikten av att i sådana här fall använda sig av öppna frågor, vilka till exempel svarar på frågan "vad" och "hur"? Då det fastställts vilken metod man tänker använda sig av bör en frågeguide utvecklas. Frågeguiden innehåller de frågor man vill ha svar på. Vidare bör urvalets antal bestämmas, alltså hur många individer som bör intervjuas. Husu et al (2000 s. 381, 388-389) anser att frågorna i frågeguiden bör härstamma ur tidigare material samtidigt som de bör betjäna undersökningens mål. Vidare anser Husu et al. att det är viktigt att intervjun är väl förberedd, ju smidigare intervjun går desto mer avslappnad är informanten vilket ofta leder till mer uttömmande och eventuellt oväntade svar. Då man utvecklar frågeguiden bör man tänka på varför man i det här fallet intervjuar och vem man intervjuar. Samt hurdan typ av information man vill få fram. (Husu et al 2000 s. 390)

## 4.4 Frågeguide

En frågeguide eller intervjuguide har utvecklats och har fungerat som ett viktigt hjälpmedel då intervjuerna utförts. Guidens uppgift var att strukturera intervjun så att datainsamlingen blev så effektiv som möjligt. Det viktiga här var att intervjuaren höll sig till den röda tråden i frågeguiden, hela tiden med arbetes syfte i åtanke. Samtidigt som informanterna inte fick bli allt för styrda, visserligen bör "rätt" data samlas in samtidigt som det är viktigt att hålla den angivna tidtabellen och inte spåra ur. Trots det var det också nödvändigt att låta informanterna så att säga, sväva ut över intervjun eftersom det vanligen är vid dessa stunder som eventuell oväntad data framkommer. Öväntade data kan komma att ge ny, annorlunda och/eller djupare förståelse för det ämne man studerar.

Frågeguidens uppgift var att fungera som ett hjälpmedel vid prövandet av den sammanfattade miljöhandboken på personalen. Med hjälp av den undersökningen kunde jag komma fram till ifall syftet med handboken hade uppnåtts eller ej. Samtidigt som frågeguiden fungerade som en grund för att samla in information vilken kan användas som bas, då man ytterligare förbättrar den nya och sammanfattade versionen av den korrekta miljöhandboken och kontrolldelen. Frågeguiden är indelad i tre olika delar: bakgrund, inläring och evaluering, dessa bildar tillsammans tolv öppna frågor. Frågeguiden finns att läsa i sin helhet längst bak i arbetet, se bilaga 1.

## 4.5 Informanter och utförandet av intervjuerna

Informanterna är fyra stycken som arbetar för Företag A på varierande avdelningar, alla har någon form av kontakt med kunder. Informanterna valdes ut relativt systematiskt, jag var noga med att alla skulle vara olika med tanke på arbetsuppgifter, arbetsplats och bakgrund. De arbetar alla i Helsingfors eller i Mariehamn, vilket jag tyckte kunde ge en intressant vinkel. Eftersom alla de som kontaktats tackade ja kontaktade jag inte flere personer ur personalen. Intervjuerna utfördes den 31.3.2011 och den 2.4.2011 i Helsingfors. De har gjorts skilt med var och en, intervjuerna bandades in med hjälp av en diktafon, varpå de har transkriberats till ett separat Word-dokument, vilket inte är med i detta

arbete. Informanterna har alla valt att vara anonyma. På så vis kunde ett mer ärligt resultat uppnås.

Intervjuerna har baserats på frågeguiden men varit så pass öppen och dialogformad att det fanns rum med tilläggs- och stödfrågor. Min uppgift som intervjuare blev att med hjälp av frågeguiden strukturera och styra intervjuerna i den mån att vi höll oss till ämnet samtidigt som stämningen hölls väldigt ledig med rum för eventuella oväntade svar. Vidare var min uppgift att fördjupa informanternas svar med bland annat följdfrågor, för att sedan via deras svar föra intervjun vidare. Viktigt var att få intervjun att påminna mer om en diskussion än en verklig intervju, så att informantens svar hade en möjlighet att skapa nästa fråga. Jag tycker att jag delvis lyckades med det och delvis inte.

## **4.6 Resultat**

Intervjuerna i sin helhet finns inte tillgängliga i detta arbete då de är sekretessbelagda, i stället har jag valt att föra fram vissa mer centrala delar. En del av dessa delar är sammanfogade med varandra, ur två eller flera intervjuer, därför att åsikterna stämde överens. Detta minskar risken för onödig upprepning.

Gemensamt med alla informanter var faktumet att alla kände att de inte hade fått någon utbildning angående miljöfrågor och miljötänkande eller företagets miljöpolicy. Till stora delar ansågs det att den kunskap inom miljö som informanterna hade, hade de kommit över genom tidigare utbildningar och tack vare eget initiativ. Det nämndes dock att företaget hade delat ut broschyrer vid anställningstillfället, vilka berörde ämnen som miljö, men att de inte varit särskilt heltäckande och att man inte hade gått igenom materialet med någon. Ett tydligt behov av att tillsammans med en äldre mer insatt kollega eller förman gå igenom företagets miljötänkande fanns. Hälften av dem som intervjuades hade inte tidigare bekantat sig med företagets miljötänkande eller ens tittat på den korrekta miljöhandboken och kontrolldelen. Men gemensamt för alla var dock att de tyckte att miljötänkande med allt som hör dit är aktuellt och kommer att bli allt mer aktuellt, troligen också för kunderna.

Då vi går vidare till stycket som handlar om inläring ansågs det till en början att det var positivt att en sammanfattad version av en miljöhandbok hade gjorts och att den var lätt att förstå och innehållsrik. Trots det kom det fram en del kluvna åsikter angående textens flyt och utförande. En del av informanterna tyckte att den var enkel och lätt att förstå, en del tyckte att den var komplicerad och tråkig. Som svar på frågan om vad som var det första intrycket kom också att handboken verkade var heltäckande och innehålla allt det som den borde. Vidare ansågs det att en person som inte har svenska som modersmål lätt kunde förstå innehållet. Det ansågs också att handboken ”öppnade ögonen för sådant som man tidigare inte hade kommit att tänka på”. Alla informanter hade läst materialet på en gång. En hade gått tillbaka för att på nytt bekanta sig med figuren i slutet av handboken, personen tyckte den gav ett mervärde åt innehållet i texten.

De flesta kände att de delvis fick med sig någon ny information, men att mycket nog på någon nivå var bekant sedan tidigare och att handboken fungerade som en bra påminnelse. Vidare ansågs det att innehållet väckte intresse och förde fram mer detaljerad information, som på så vis var ny information. Gemensamt ansågs det också att man i arbetslivet kunde ha nytta av den sammanfattade versionen av miljöhandboken, men att det borde finnas specifikt anpassade miljöhandböcker för varje avdelning och att den nuvarande miljöhandboken kunde fungera som grund för dessa. Det ansågs att det kunde vara enkelt att använda sig av den, tack vare strukturen samt de ord som var i fet stil vilket gjorde att man enkelt hittade information. Vidare ansågs att den sammanfattade miljöhandboken borde kompletteras med mer information om vad en kontorsarbetare kunde göra för miljön i sin vardag, samt med statistik som visar hur vardagen tär på miljön plus konkreta exempel. Slutligen kan man ha med information och statistik som visar vad andra företag inom samma bransch gör för miljön i sitt miljöarbete.

I slutet av intervjun ombads informanterna att evaluera handboken. Alla var överrens om att det fanns ett behov av den och av att den sammanfattade miljöhandboken kunde fungera som en grund för framtida handböcker, särskilt då det gällde textens struktur och stora delar av innehållet. Informanterna ansåg också att längden var bra men att handboken kunnat vara längre i fall den varit ännu mer lättläst. En informant ansåg att det behövdes fler bilder och att handboken hade varit mer läsarvänlig i fall den varit utskriven i broschyr form. Det här var igen ett kluvet resultat då andra informanter tyckte

att det var positivt att handboken var skriven i elektronisk form, eftersom det både effektiviserar läsandet, letandet av någonting specifikt och själva arbetet, eftersom den skall fungera som ett hjälpmedel. Vidare ansågs det också att den blev mer miljövänlig i och med att den var skriven i elektronisk form.

## 4.7 Evaluering

Till stora delar var resultatet av intervjuerna både väntat men också delvis oväntat, vilket uppfattas som extremt positivt. Informanterna förde alla tydligt fram att de ansåg att det fanns ett behov av en miljöhandbok och att den sammanfattade versionen av den korrekta miljöhandboken och kontrolldelen uppfyllde det behovet. Men att den sammanfattade versionen bör fungera som en grund för framtida arbeten blev också klart och att en kontinuerlig utveckling av handboken måste ske, inte endast med själva materialet utan också själva innehållet och till vem handboken riktar sig. Trots att det ansågs att handboken innehöll allt det som antas vara både väsentligt och aktuellt ansågs det samtidigt att den kunde vara mer mångsidig. Det kunde uppnås genom att man lägger med specifik statistik och konkreta exempel på vad en arbetar kunde göra i sitt vardagliga arbete för att vara mer miljövänlig. Likaså önskades exempel och statistik på hur illa miljön förstörs av vardagliga handlingar ifall det dagliga arbetet inte blir mer miljövänligt. Informanterna önskade också att det skulle finnas fakta, statistik och jämförelser med andra företag, främst sådana som är i samma bransch, om hur de sköter sitt miljöarbete och om hur det skiljer sig från Företag A:s miljöarbete.

Informanterna framhöll hur aktuellt och viktigt ett gott miljöarbete är, men sade att de alla har lite svårt att veta vad de specifikt kan göra på sin arbetsplats för att hjälpa miljön och för att hjälpa företaget. Det gör att de kände att de förlorar intresset för miljöarbete eftersom de ”ändå inte kan göra någon skillnad”, då det gäller företagets miljöarbete. På så vis kan man säga att informanterna tyckte att de behövde känna att de gjorde någonting bra och viktigt, för att alla känna sig motiverade att göra någonting.

Resultatet visar att det som definitivt skiljer sig från miljöhandboken och informanternas åsikter är åsikterna om utbildning. I miljöhandboken, också den sammanfattade versionen, framgår det att personalen introduceras till företagets miljöarbete vid anställ-

ningsögonblicket. Informanterna däremot ansåg att den personal som arbetar på fartygen introduceras till företagets miljötänkande, men att den personal som arbetar på kontoren i land inte får en sådan skolning eller introduktion. En av informanterna hade tidigare arbetet på något av företagets många fartyg och ansåg att så var fallet. Här framförde de alla en önskan om en bättre och mer konkret introduktion om företagets miljöarbete, vilket gärna kunde ske tillsammans med en kompetent kollega eller en förman.

Överlag ansågs handboken vara välstrukturerad och lättläst med en fin och tilltalande inledning. Trots det kunde vissa delar av den skrivna texten aningen omformas för att göra helheten ännu enklare och mer lättförstådd. Innehållet i texten gav mycket tankeväckande information, och tillsammans med figuren i slutet av handboken knöts de båda samman, vilket ansågs ge ett mervärde. Också struktureringen av handboken verkar ha nått sitt syfte då den ansågs vara tydlig och lätt att läsa och förstå sig på. Informanterna ansåg att det var enkelt att hitta i texten och att de ord och meningar som var skrivna med en tjockare font gav ett mervärde, eftersom dessa både underlättade sökningen av något specifikt ord eller någon speciell betydelse. Dessutom kunde läsaren enkelt förstå att orden i fet stil hade en viktig betydelse. Vidare kom det fram att rubrikerna och underrubrikerna tjänade sitt syfte då de hjälpte till att förenkla läsandet och upptagandet av information ur handboken. Utöver det framgick det också att informanterna var beredda att använda sig av handboken i sin vardag eftersom den var så pass enkel att så att säga gå tillbaka till för att hitta svar på någon fråga, som till exempel en kund kan tänkas ställa. Trots det förde informanterna alla gemensamt fram att handbokens användningsområde främst var inom marknadsföring och att den inte hade en roll i det vardagliga arbetet med kundkontakter. Resultatet visar att handboken delvis har uppnått sitt syfte som hjälpmedel i vardagen inom marknadsföring och att ett behov finns, men att den ännu måste bearbetas för att passa in i det vardagliga arbetet på de olika kontorsavdelningarna.

Ett oväntat sammanträffande beträffande informanterna var att de alla hade arbetat för företaget ungefär lika länge, detta kan påverka resultatet något, främst kan det göra resultatet mer ensidigt än vad det annars kunde ha varit. Trots det var informanterna alla olika, med tanke på arbetsplats, arbetsuppgifter och språklig bakgrund. Tillsammans utgjorde de en kombination av finsktalande, svensktalande och ålänningar. Variationen i deras språkliga bakgrund gav en hel del intressanta resultat. Först och främst kunde alla,

både svenska och finska, ha nytta av hur texten är skriven, till den grad att man som läsare inte behöver ha en stark svenska, vilket många av informanterna ser som ett problem; det tyckte att många av de informationstexter som Företag A använde sig av var språkligt för svårlästa, men på den fronten var informanternas åsikter igen delade. I resultatet kom det dock fram att informanterna önskade att en del informationstexter kunde vara lättare att läsa eftersom det annars gör deras arbetsdag betydligt tyngre, men så var inte fallet med handboken, den gick enkelt att läsa på arbetstid. Det intressanta här var att de informanter med finska som modersmål ansåg att handboken både var lättläst och språkligt enkel att förstå sig på. Men man kunde gärna ha fått förenkla den ytterligare. Medan en av dem som har svenska som modersmål ansåg att den var både lätt och enkel att förstå, nästan lite för enkel och tråkig, samtidigt som denne ville att den skulle vara ännu enklare för att ge ett mer helhetstäckande mervärde. Samma individ var den enda som ansåg att handboken borde ha fler bilder och finnas i en konkret broschyr version. Det visar på möjligheten att handboken inte var tillräckligt mångsidig och stimulerande för just en sådan individ. Handboken bör vara anpassad till att stimulera olika individer med olika typ av inlärningsförmåga. Det är viktigt därför att det är det som gör att individen är motiverad och intresserad av innehållet.

Slutligen verkade det vara både positivt och negativt att handboken var skriven i elektronisk form. Detta var i och för sig väntat eftersom alla individer är så olika och lär sig på olika vis, en del tycker om att kunna hålla i någonting konkret medan de lär sig, medan andra nöjer sig med att lära sig via datorskärmen. Som slutsats kan man utifrån intervjuresultatet läsa sig till att handboken delvis har uppnått sitt syfte, men att det också har kommit nya syften och problemområden från intervjuerna som man i framtiden bör utveckla. I arbetet med dessa kan använda sig av handboken som en grund för utvecklandet av framtida handböcker.

## **5 AVSLUTANDE DISKUSSION**

Syftet med det här arbetet var att utveckla en förenklad och mer användbar sammanfattning av Företag A:s Miljöhandbok och kontrolldel. Handbokens uppgift var att ta upp de mer centrala delarna ur företagets miljöarbete samtidigt som den kunde fungera som



ett informativt hjälpmedel i vardagen, speciellt i marknadsföringssyfte. Nu då handboken är färdig och projektet för tillfället är avslutat kan det konstateras att handboken i stora drag har nått det syftet, men att det i resultatet kom fram nya utmaningar och problemområden som tillsammans bildar ett nytt syfte för en eventuell vidare utveckling av handboken.

Jag har främst grundat utvecklandet av handboken på mina egna erfarenheter, på det jag tycker att fattas och vad som kan vara både intressant eller ge läsaren ett mervärde. Utöver det grundar sig handboken också på den teoretiska referensram som finns i början av det här arbetet. Det var meningen att jag skulle utveckla handboken i samarbete med min uppdragsgivare, men det samarbete har tyvärr inte fungerat eftersom jag aldrig fick den feedback jag behövde för att kunna utveckla arbetet enligt deras önskemål. Jag valde därför att utveckla handboken enligt det som jag trodde var uppdragsgivarens önskemål.

I den teoretiska referensramen beskrivs hur man bör gå till väga för att utveckla en handbok eller ett projekt av den här typen. Teorin gav mig en god grund och har för mig varit mycket användbar. Speciellt den inledande delen i det andra kapitlet, inläring och kommunikation, gav mig en bra grund vilken jag kom att använda då jag utvecklade handboken. Inledningen beskrev hur jag på bästa sätt kunde få budskapet att nå läsaren, det var viktigt att inse att alla individer uppfattar saker och ting på olika vis och att inläring är ett mycket varierande koncept. Det svåra blev att anpassa handboken för en så bred läsarkrets som möjligt.

Kapitlet är indelat i flera underrubriker som alla har spelat en stor roll i utformandet av handboken, därför tas dessa speciellt upp. Slutligen avslutas kapitlet med att presentera de slutsatser som skribenten har kommit fram till.

## **5.1 Inläring och kommunikation**

Inläring och kommunikation beaktas genom hela handboken, den teori som samlades in angående ämnet kom att bestämma hur handboken strukturerades. Det svåra blev bland annat att få handboken att vara anpassad för så många olika personer som möjligt,

eftersom det inte är någon idé att ha en handbok som ingen vare sig orkar läsa igenom eller inte förstår någonting av. Enligt Halttunen et al är det här ett av de mer centrala områdena man bör ha i åtanke då man utvecklar någonting för någon annan. Det är viktigt att man når individen.

Resultatet visar att en introduktion till företagets miljötänkande behövs och att den bör ske tillsammans med en mer erfaren kollega eller en förman. Dagens broschyrer med information om företagets miljöpolicy är inte tillräklig utan en miljöhandbok som kan underlätta inlärandet av den nya informationen är nödvändig. Vidare kom det fram att miljöhandboken bör vara skilt anpassad för varje avdelning, samt att den gärna kunde innehålla information om vad varje enskild anställd kunde göra för att förbättra både företagets miljöarbete, men också för att förbättra miljön på en mer allmän nivå. Vidare ansågs det att miljöhandboken borde innehålla jämförande statistik och basfakta om andra företag inom samma bransch. Det ansågs att sådan information både kunde sporra och motivera anställda till att bli mer miljövänliga och till att lära sig mer om företagets miljötänkande. I fall Företag A väljer att förverkliga alla dessa önskningar i framtiden kommer de att stå inför en verklig utmaning, eftersom det skulle utgöra ett otroligt helhetsomfattande arbete som kan kännas näst intill omöjligt att utföra. Men det vore samtidigt väldigt viktigt att det blev gjort, eftersom det svåra vanligen är att både motivera andra att lära sig och att dessutom anpassa ett material för personer med olika inlärningsförmåga. Madsen och Boström & Wallenberg menar att det som kan skapa problem inom inläring är då man försöker väcka läsarens intresse. Eftersom en intresserad och motiverad individ vanligen åstadkommer ett bättre slutresultat än en icke motiverad är det viktigt att man som skribent lyckas med detta. I det här fallet ger informanterna ut den värdefulla information om vad det är som får dem motiverade och att de faktiskt känner att de vill lära sig mera, speciellt med tanke på framtiden och på kundernas antagna framtidsbehov. Detta är någonting som jag hoppas Företag A tar vara på.

Med tanke på alla de aspekter som finns i inläring och i kommunikation anser jag med tanke på resultatet att handboken till stor del är väldigt välutformad. Resultatet visade att strukturen, fonten och helhetsutseendet var lyckat, likaså stora delar av texten och innehållet. Det som kunde ändras är stämningen i texten, texten kunde vara mer lättförståelig och kanske mindre byråkratisk, jag tror att en kombination av det kan förbättra

handboken avsevärt och göra den mer användbar. Självt var jag aningen misstänksam mot inledningen i handboken, men resultatet visar att den uppfattades som tydlig, bra och riktgivande. De informanter jag intervjuade kände alla att de både lärde sig någonting nytt, samt att handboken fungerade genom att den fräschade upp gammal och glömd information.

## **5.2 Att skriva handboken**

Att skapa handboken var en process som både var långsam och tidskrävande. Till stor del berodde det på att den korrekta Miljöhandboken och kontrolldelen är så tunga, svårlästa och byråkratiska att en stor del av tiden gick åt till att lätta upp och förenkla texten, samtidigt som jag inte fick lämna bort de mer väsentliga delarna. Problem uppstod då jag själv blev van att behandla den korrekta Miljöhandboken och kontrolldelen, då blev jag samtidigt mer blind för det som kunde anses som både tungläst och invecklat. I början ansåg jag själv att den text som jag hade bearbetat var enkel, nästan lite naiv, särskilt då jag jämförde den med hur det var skrivet i originalet. Och jag var då ännu osäker på hur uppdragsgivaren ville att texten skulle se ut, vilken ton och takt den skulle hålla. Det visade sig senare att den text jag själv tyckte var lätt och enkel i själva verket var väldigt tung och svårläst. Men efter ett tag började jag allt mer förenkla det jag skrivit och sättet jag skrivit på, likaså började jag med att bearbeta själva strukturen och utseendet på handboken, för att den bättre skulle gå i hop med den information som fanns i min teoretiska referensram. Självt ansåg jag att handboken började bli riktigt bra, tyvärr var jag själv så insatt i mitt eget arbete att det blev svårt att förhålla sig kritisk till det, vilket vanligen brukar vara det som hjälper en att utveckla och förbättra arbetet. För att få en mer verklighetstrogen bild av vad jag egentligen hade åstadkommit började jag framställa en frågeguide och förbereda mig för att hålla intervjuer. Via dessa intervjuer testade jag handboken för att sedan få ett mer konkret svar på om jag hade uppnått mitt syfte eller ej. Frågeguiden och intervjuerna grundade sig på den information som fanns i min metodredovisning, men de utformades också hela tiden med arbetets syfte i baktankarna. Jag funderade en god stund på hurdana mina informanter borde vara och kom fram till att det var värt att sträva efter att hitta individer med olika bakgrund, utbildning och arbetsuppgifter. Jag ansåg att detta kunde ge ett så mångsidigt resultat som möjligt.

Och det var precis vad intervjuerna gjorde. Det centrala jag kunde läsa ur resultatet var att jag måste återvända till min handbok för att ytterligare förenkla själva innehållet, och tänka mer på hur det var skrivet. Intervjuerna fungerade som en faktabaserad grund på vilken jag kunde vidareutveckla handboken, också min uppdragsgivare var nyfiken över resultatet av intervjuerna. De ansåg att intervjuerna kunde fungera som bas för framtida arbeten, som riktas till personalen. Vilket är en bra och positiv slutsats av dem, eftersom det inte finns någon som vet mer om vad personalen behöver än just personalen.

### **5.3 Problem och begränsningar**

Ett problem som jag hade redan från början var faktumet att min uppdragsgivares Miljöhandbok och kontrolldel egentligen inte kunde kallas handbok, den kändes mer som en lång rad sammanfogade byråkratiska termer, istället för en användarmanual. Det svåra blev att utforma en handbok som kunde användas i det vardagliga arbetet utan att alltför mycket skilja dess utseende och innehåll från den korrekta versionen.

Utöver det har jag haft en del problem med min uppdragsgivare, trots att de har haft en positiv syn på saken och varit intresserade av det jag presterat för dem. De har inte aktivt deltagit i samarbetet jag hade velat bygga upp. Mitt arbete hade underlättats avsevärt i fall de hade deltagit med feedback angående utvecklandet av handboken, innehållet, samt utformandet av strukturen. Nu har jag i stället grundat handboken på mina egna åsikter och på det resultat som framkommit i mina intervjuer, utan någon aning om det är det här min uppdragsgivare vill ha.

Trots att det framkom i resultatet att statistik rörande det egna miljöpåverkandet och arbetet konkurrerande företag gör har jag inte möjlighet att ta med det i handboken. I stället för att göra en egen handbok för varje avdelning håller jag mig till den enda versionen och låter den vara en mer allmän version, eftersom jag måste begränsa mitt arbete. Dock anser jag att det kunde vara en nyttig investering för framtiden att vidareutveckla handboken, så att alla avdelningar får en mer anpassad handbok.

## 5.4 Förslag för framtida handböcker

I resultatet framgick det att informanterna var överrens om att det finns ett behov av miljöhandböcker och ett behov av att som anställda vara mer informerad om hur miljöarbetet inom företaget fungerar. Det här kom fram då intervjuerna anpassades efter svaren, vilket betyder att det som informanterna sade utvecklades till följande fråga. Bland annat ansåg Lööv att det är viktigt att intervjuer av det här slaget sköts så lättsamt som möjligt. Att det är vid dessa tillåtna utsvävningar som oväntad information dyker upp, vilket det i det här fallet också gjorde. Med det menar jag att informanterna ansåg att det behövs specifikt anpassade miljöhandböcker för varje enskild avdelning, vilket i sig stämmer överrens med det som framgår ur den teoretiska referensramen, liksom att hanboken bör innehålla anpassad och relevant information som kan ge arbetsvardagen ett mervärde. Samtidigt kunde den också gärna innehålla en del allmän basfakta om miljöarbetet. Vidare ansågs det att framtida miljöhandböcker kunde innehålla konkreta tips om hur en arbetare kunde gå till väga för att både vara mer miljövänlig i sitt dagliga arbete, men också hur han eller hon kunde påverka företagets miljöarbete positivt. Utöver det efterlystes också exempel och statistik på hur miljön far illa av ett slösaktigt och icke miljövänligt beteende.

Det viktiga här är att man som utvecklare av framtida hanböcker inser att tillvägagångssätten för hur en individ lär sig är varierande och därför utvecklar handboken så att den passar flere olika sorters individer. Madsen och Boström & Wallenberg poängterar också vikten av att en god planering är grunden för ett gott arbete, vilket samtidigt ökar förutsättningarna för en lyckad inläring. Vidare bör man försöka väcka läsarens intresse genom att få läsaren involverad i själva inlärningsprocessen, eftersom det inte endast är innehållet i handboken som är viktigt, utan också hur texten är utformad, samt hurdan inläringsteknik läsaren använder. Det är ofta brister i studietekniken som försämrar kvaliteten på inläringen. Detta tror jag att är speciellt viktigt, eftersom det framgick ur resultatet att hälften av informanterna antingen inte visste om att företaget har en miljöhandbok och kontrolladel, eller inte sett handboken, ännu mindre läst den. Likaså efterlyste informanterna upplysningar och information om ämnet av antingen en förman eller en mer insatt kollega. Det här anser jag att är speciellt viktig information för framtida handboksutvecklare, eftersom informanterna nu har fört fram vad de tycker att fattas

samt hur de kunde bli mer motiverade till lära sig någonting nytt som är relevant men inte nödvändigt för att klara av vardagen. Man kunde tänka sig att den nyanställde och till exempel förmannen vid anställningstillfället tillsammans kunde gå i genom handboken, för att efter det låta den nyanställda få bekanta sig med den på egen hand.

Vidare bör man tänka på att inte göra texten för byråkratisk och svårläst, ju enklare texten är, desto större är sannolikheten att budskapet når fram. Bilder och förklarande figurer är någonting som kan hjälpa att binda ihop det läsbara för att på så vis ge en tydligare helhet. Detta är också någonting som kan öka inläringen hos många då individen först får läsa en text varpå han eller hon på nytt får budskapet via en bild eller en figur. Det blir en så kallad dubbelbearbetning. Slutligen efterlyste man statistik och exempel på hur andra företag sköter sitt miljöarbete. Detta kunde också fungera som ett motiverande dragplåster, eftersom det gör det hela mer verkligt. Det blir lättare för en individ att förstå sammanhanget då han eller hon kan jämföra och själv analysera olika uppgifter.

## **5.5 Slutsatser**

Då jag inledde arbetet med handboken visste jag inte vad jag hade att vänta mig, hur processen skulle komma att se ut, eller ens ana mig till hurdan den verkliga slutprodukten skulle komma att bli. Till en början hade jag bara ett mål, vilket var att utveckla en användbar handbok. Mitt arbete har varit lärorikt och jag är glad över att jag åtog mig uppgiften att utveckla en förenklad sammanfattning av den korrekta handboken, trots att det stundvis var mycket arbetsamt. Jag är övertygad om att de nya erfarenheter jag har fått har givit mig ett mervärde för framtiden.

Slutligen kan det framföras att jag anser att den handbok jag föresatte mig att göra till stora delar uppnådde sitt syfte, särskilt efter att jag gjort några språkliga ändringar, vilka baserade sig på den information som framkom ur resultatet. Det bör tilläggas att resultatet av intervjuerna också förde fram en del oväntade synpunkter, bland annat behovet av anpassade handböcker för varje avdelning. Detta är också det som strider mot den problemställning som fastslogs i början av det här projektet. Meningen var då att den nya

sammanfattade versionen av Miljöhandboken och kontrolldelen kunde anpassas även till andra avdelningar inom företaget, inte endast marknadsföringsavdelningen. Så blev inte fallet. Men detta är inte ett misslyckande, eftersom informanterna ändå var av den åsikten att den sammanfattade versionen kunde fungera som underlag och modell för eventuella framtida handböcker.

## KÄLLOR

### Skriftliga källor

- Almgren, Richard & Brorson, Torbjörn. 2003, *Miljörevision*, Täby: Green Business AB, 187 s.
- Bengtsson, Bengt-Arne & Bengtsson, Hans. 2002, *Projektboken - om konsten att genomföra projektarbeten*, Stockholm: Liber AB, 121 s.
- Bell, Emma & Bryman, Alan. 2003, *Företagsekonomiska forskningsmetoder*, Malmö: Liber AB, 597 s.
- Boström, Lena & Wallenberg, Hans. 1997, *Inläring på elevernas villkor Inlärningsstilar i klassrummet*, Falun: Scanboks AB, 168 s.
- Brorson, Torbjörn & Larson, Gösta. 1998, *Miljöledning*, Stockholm: EMS, 198 s.
- Dahlén, Micael & Lange, Fredrik. 2003, *Optimal marknadskommunikation*, Malmö: Liber Ekonomi, 463 s.
- Fant, Clary & Laurén, Lene. 1990, *Vårt modersmål – Svenska för yrkesläroanstalter*, Helsingfors: Gaudeamus Kirja & Otatiето, 176 s.
- Hartman, Sven. 1993, *Handledning*, Linköping: Linköpings universitet Skapande Vetande, 148 s.
- Halttunen, Kai, Hirvimäki, Eija, Korhonen, Liisa, Mäkinen, Rinna, Niinikangas, Liisa & Perttula, Suvi. 2001, *Tiedonhakijan opas*, Helsinki: BTJ Kirjastopalvelu Oy, s. 78
- Husu, Milja, Tarkoma, Elise & Vuorijärvi, Aino. 2000, *Ammattisuomen käsikirja*, Helsingfors: WSOY, 429 s.
- Lundahl, Ulf & Skärvad, Per-Hugo. 1999, *Utredningsmetodik för samhällsvetare och ekonomer*, 3 uppl., Lund: Studentlitteratur, 282 s.
- Löow, Monica. 2001, *Att leda och arbeta i projekt*, 2 uppl., Malmö: Liber Ekonomi AB, 176 s.
- Madsen, Knud Børge. 1973, *Inlärningsprocessens psykologi och inlärningsmaskiner*, Köpenhamn: Munksgaard, 86 s.
- Macheridis, Nikos. 2001, *Projektaspekter -kunskapsområden för ledning och styrning av projektet*, Lund: Studentlitteratur.
- Premér, Karin (red), Premér, Lars Göran(red), Selghed, Bengt. 1989, *Psykologi- en grundbok*, Lund: Studentlitteratur, 389 s.



Peterson, Mikael. 1997, *Den stora miljövinningen*, Malmö: Liber ekonomi, 169 s.

## Elektroniska källor

Forssberg, Jenny. 2004. Språkbrevet Skriv klart: skriva instruktioner [www]. Tillgänglig: [http://www.iklartext.se/skrivklart\\_2juni2004.htm](http://www.iklartext.se/skrivklart_2juni2004.htm) Hämtad: 14.1.2011

ISO14001.ISO14001[www].Tillgänglig:  
[www.fi.sgs.com/fi/iso\\_14001.htm?serviceid=10957&lobid=11855](http://www.fi.sgs.com/fi/iso_14001.htm?serviceid=10957&lobid=11855) Hämtad 01.12.2009.

ISO 14001Valtion ympäristöhallinto. ISO 14001 [www]. Tillgänglig:  
[www.ymparisto.fi/default.asp?node=1644&lan=fi](http://www.ymparisto.fi/default.asp?node=1644&lan=fi) Hämtad 01.12.2009.

ISM-code. 2002, ISM-code [www] Tillgänglig:  
[www.imo.org/HumanElement/mainframe.asp?topic\\_id=287](http://www.imo.org/HumanElement/mainframe.asp?topic_id=287) Hämtad 05.03.2010

Korpela, Jukka. 2007, Ohjeen kirjoittaminen [www] Tillgänglig:  
<http://www.cs.tut.fi/~jkorpela/kirj/7.7.html> Hämtad 14.1.2011

Suomen ympäristökeskus. Tillgänglig:  
[www.ymparisto.fi/default.asp?contentid=352870&lan=EN&clan=sv](http://www.ymparisto.fi/default.asp?contentid=352870&lan=EN&clan=sv) Hämtad 20.4.2011.

Söderholm, Christel. 2009. Modeller för inläring: inläring [www]. Tillgänglig:  
<http://www.abo.fi/public/modeller> Hämtad: 13.1.2011.

Viking Line. Viking Line, a [www] Tillgänglig:  
<http://www.vikingline.fi/foretagsinfo/index.asp> Hämtad 13.1.2011

Viking Line. Viking Line, b [www] Tillgänglig:  
<http://www.vikingline.fi/foretagsinfo/affarside.asp> Hämtad 13.1.2011

Viking Line. Viking Line, c [www] Tillgänglig:  
<http://www.vikingline.fi/foretagsinfo/miljo.asp> Hämtad 13.1.2011

## Muntliga källor

Informant 1. 2011, *Intervju om den sammanfattade handboken* [muntl.]. Transkriberad 1.4.2011

Informant 2. 2011, *Intervju om den sammanfattade hanboken* [muntl.]. Transkriberad 1.4.2011

Informant 3. 2011, *Intervju om den sammanfattade handboken* [muntl.]. Transkriberad 1.4.2011

Informant 4. 2011, *Intervju om den sammanfattade handboken* [muntl.]. Transkriberad 2.4.2011

## **BILAGA 1. FRÅGEGUIDE**

### **Bakgrund**

- 1 Hur länge har du arbetat hos företaget?
- 2 Hur skulle du säga att du ställer dig till miljö och miljörelaterade frågor?
- 3 Har du tidigare blivit utbildad inom miljö och miljörelaterade frågor? (Om ja, av vem?)
- 4 Har du tidigare bekantat dig med den korrekta miljöhandboken och kontrolldelen? (Om ja, vad ansåg du om den?)

### **Inläarning**

- 5 Hur uppfattade du handboken, vad var ditt första intryck?
- 6 Läste du materialet på en gång eller vid flere olika tillfällen? (Kändes den för lång, kort?)
- 7 Hur mycket känner du att du visste från förut och hur mycket tycker du att för dig är ny information?
- 8 Har lärt dig någonting nytt? (I så fall vad?) (Varför inte?)

### **Evaluering**

- 9 Vad tyckte du om det du läste? (Vad fick du ut av den? Var den svår läst?)
- 10 Skulle du vilja ändra på någonting? (Varför?) (Varför inte?)
11. Vad anser du om hur den är skriven? (Fattas det någonting? Vad?) (Varför inte?)
- 12 Hur skulle du själv vilja att miljöhandboken skulle se ut? (Är den överhuvudtaget till någon nytta?) (Är informationen väsentlig?)